



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000393951

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1018215-51.2024.8.26.0071, da Comarca de Bauru, em que é apelante BANCO DO BRASIL S/A, é apelada LEILA FARHAT SCARDOVELL.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Negaram provimento ao recurso. V. U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores AFONSO BRÁZ (Presidente sem voto), ROSANA SANTISO E PAULO SERGIO MANGERONA.

São Paulo, 24 de abril de 2025.

DOMINGOS DE SIQUEIRA FRASCINO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1018215-51.2024.8.26.0071

Apelante: Banco do Brasil S/A

Apelado: Leila Farhat Scardovell

Comarca: Bauru

Voto nº 8239

DIREITO DO CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE BANCÁRIA VIA PIX. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. TRANSAÇÕES ATÍPICAS NÃO BLOQUEADAS. DANO MORAL CONFIGURADO. VALOR INDENIZATÓRIO MANTIDO. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

Apelação cível interposta por instituição financeira contra sentença que julgou procedentes os pedidos formulados em ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos morais e materiais. A sentença reconheceu a inexigibilidade de débito decorrente de transferências via PIX no valor de R\$ 15.509,23, realizadas mediante fraude, e condenou o réu ao pagamento de indenização por danos morais no montante de R\$ 5.000,00, além de custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da condenação.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

Há três questões em discussão: (i) definir se a instituição financeira possui legitimidade passiva para responder por fraude bancária praticada por terceiro; (ii) apurar se houve falha na prestação do serviço capaz de ensejar responsabilidade objetiva da instituição financeira pelas transferências não reconhecidas; (iii) verificar a adequação do valor arbitrado a título de danos morais.

III. RAZÕES DE DECIDIR

1. A instituição financeira possui legitimidade para figurar no polo passivo de ações que discutem fraude bancária, conforme entendimento das Súmulas nº 297 e nº 479 do Superior Tribunal de Justiça, que reconhecem a aplicação do Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras e sua responsabilidade objetiva em casos de fortuito interno.
2. A responsabilidade objetiva da instituição financeira decorre do dever de segurança nas transações realizadas por meio de seus sistemas, sendo-lhe exigível o desenvolvimento de mecanismos eficazes de prevenção e detecção de fraudes, especialmente aquelas que destoam do perfil habitual do cliente.
3. As transferências via PIX ocorreram em sequência, em curto intervalo de tempo e com valores elevados, configurando transações atípicas que deveriam ter acionado

os sistemas de alerta da instituição, conforme previsto no artigo 38, inciso II, da Resolução BCB nº 01/2020, cuja inobservância caracteriza falha na prestação do serviço.

4. A exclusão de responsabilidade com fundamento no artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor exige prova de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, o que não se verificou no caso concreto.

5. O dano moral restou configurado diante dos transtornos, abalos psíquicos e perda do tempo útil da autora para resolver problema decorrente de falha da instituição ré, sendo devido o valor de R\$ 5.000,00, o qual se mostra proporcional e compatível com os parâmetros fixados por esta Corte em casos análogos.

IV. DISPOSITIVO E TESE

Recurso não provido.

Vistos.

O réu apela da r. sentença, cujo relatório se adota (fls. 308/314), porque esta julgou procedentes os pedidos formulados na inicial, contendo o dispositivo do julgado os seguintes termos: “Ante o exposto, julgo procedentes os pedidos e declaro a inexigibilidade dos valores de PIX feito da conta do autor, no valor de R\$ 15.509,23. Condeno o banco réu ao pagamento de indenização por danos morais que arbitro em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), valor a ser corrigido monetariamente a partir do arbitramento e acrescido de juros de mora de 1% ao mês a contar da citação. Dada a sucumbência, condeno o réu ao pagamento das custas, despesas processuais e dos honorários da parte adversa que arbitro em 10% sobre o valor total da condenação.”.

Em suas razões recursais, a recorrente sustenta não ser parte legítima para figurar no polo passivo da demanda, a afirmar ter atuado unicamente como meio de pagamento, sem qualquer ingerência na fraude narrada na inicial, mas caso isto possa ser superado, apontou que a fraude decorreu de culpa exclusiva de terceiro e da própria vítima, a inexistir nexos causal que permita imputar à ré a responsabilidade pelo ocorrido.

Apontou que as operações ocorreram de maneira voluntariamente, com aposição de senha pessoal, de modo a configurar a excludente de responsabilidade prevista no artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, a apontar que não há sistema de segurança infalível, especialmente em situações nas quais a vítima segue integralmente as orientações dos fraudadores. Argumentando a inexistência de ato ilícito, impugnou as condenações ao pagamento de indenização por danos morais e materiais.

O recurso é tempestivo e adequadamente preparado, conforme comprovantes às fls. 351/352, atendendo aos requisitos de admissibilidade.

Regularmente intimada, a parte autora apresentou contrarrazões no prazo legal, a sustentar o acerto da r. Sentença (fls. 361/404).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Afasto a preliminar de ilegitimidade passiva arguida pelo réu em suas contrarrazões, a destacar que nos termos das Súmulas nºs 297 e 479 do Superior Tribunal de Justiça, as instituições financeiras, na condição de fornecedoras de serviços e em virtude de sua responsabilidade objetiva como integrantes da cadeia de consumo, possuem legitimidade para figurar no polo passivo de ações que versem sobre fraudes bancárias ocorridas no âmbito de suas operações.

Superada a preliminar e a enveredar propriamente quanto ao mérito, tenho que o recurso não merece acolhida.

Cuida-se da ação declaratória de inexistência de débito cumulada com pedido de indenização por danos morais e materiais. Narra a autora ser correntista do réu e que no dia 8/5/2024, recebeu uma ligação dele comunicando uma transação bancária suspeita; e que após ter negado a compra consultada, foi orientada

pelo falso funcionário como proceder. No entanto, logo em seguida, passou a constatar a realização de sucessivas transferências via pix, cujo bloqueio a ré não providenciou, assim como recusou ao ressarcimento das transações não reconhecidas.

Para a análise da matéria, não se ignora que a Súmula nº 297 do E. Superior Tribunal de Justiça impõe a aplicação o Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras, o que, todavia, não assegura, por si só, a procedência da pretensão autoral.

A questão devolvida a este Tribunal consiste em apurar se há responsabilidade da ré pela ocorrência da fraude noticiada na inicial, bem como se há margem para condenação ao pagamento de indenizações por danos morais e materiais.

Sobre a responsabilidade das instituições financeira por danos relativos a fraudes bancárias envolvendo movimentações de valores, convém reproduzir o entendimento consolidado pelo Colendo Superior Tribunal de Justiça, que, em decisão datada de 12.9.2023, quando do julgamento do REsp nº 2.052.228/DF, Rel. Ministra Nancy Andrigli, Terceira Turma, assim consignou:

3. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores.

4. A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que

destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto.

5. Como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira.

6. Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e Súmula 479/STJ: “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”. (destaques meus).

Nesse contexto, o entendimento jurisprudencial se consolidou no sentido de atribuir às instituições financeiras o dever de conferir segurança no âmbito de suas operações, bem como de zelar pela integridade do patrimônio de seus clientes, adotando medidas e mecanismos eficazes para minimizar a ocorrência de fraudes.

Em se tratando de relação consumerista, incumbia à ré comprovar que a fraude ocorreu por culpa exclusiva da vítima ou de terceiros, operando-se a excludente de responsabilidade disposta no artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, além de demonstrar que adotou as cautelas e medidas concretas a fim de dificultar a fraude, conforme preconiza a jurisprudência dos E. Tribunais Superiores.

Nesse sentido, em que pese as alegações da ré, a conclusão é que houve falha na prestação de serviço, sobretudo no que se concerne à segurança de suas operações.

A análise dos autos revela que a transação fraudulenta atingiu o montante significativo de R\$ 20.500,00, distribuído em cinco transferências via PIX,

duas das quais realizadas no dia 07/05/2024, totalizando R\$ 5.500,00 (fls. 28 e 204/205), efetuadas de forma sequencial com diferença de poucos minutos; e três no dia 08/05/2024, que, juntas, somam R\$ 15.000,00 (fls. 28), igualmente executadas de modo sucessivo, em intervalo de apenas 17 minutos, circunstância que, inequivocamente, destoa do padrão ordinário de consumo da autora, além de corresponderem a mais que o dobro do que ela percebe de proventos (fls. 26/29), observando-se que isto ocorreu de forma sequencial e em curto espaço de tempo entre as transações, operações que por sinal nunca antes tinham sido feitas pela autora em favor dos destinatários das contas.

Tais circunstâncias deveriam ter acionado os mecanismos de segurança da instituição financeira demandada, impondo, ainda que em caráter preliminar, a adoção de medidas para maior averiguação quanto à autenticidade das transações, tais como o bloqueio preventivo das transferências ou a utilização de outros meios aptos a impedir a consumação da fraude, o que não foi feito.

Em tal situação, era exigível que a instituição financeira requerida rejeitasse as transações suspeitas, pois, na qualidade de provedora da conta transacional do usuário pagador, isto é, sendo a instituição incumbida da execução da ordem de pagamento, incumbe-lhe, nos termos do inciso II do artigo 38 da Resolução BCB nº 01/2020, o dever de recusar operações nas quais haja fundada suspeita de fraude, o que, na espécie, não foi observado:

“Art. 38. Uma transação no âmbito do Pix deverá ser rejeitada pelo participante provedor de conta transacional do usuário pagador quando:

omissis.

II - **houver fundada suspeita de fraude**, inclusive nos casos em que estiver prestando serviço de iniciação de transação de pagamento”

Deste modo, se evidencia o espaço para se responsabilizar a ré pela fraude praticada sob a forma de PIX, nos termos descritos no artigo 32, inciso V, a Resolução BCB nº 01/2020.

Como ensina Nélson Abrão, "O principal a questionar na aplicação da teoria da aparência em sede de meios eletrônicos e na própria Internet concerne ao sistema de segurança, usos e costumes, boa-fé, e os preceitos inseridos nas operações bancárias, matéria plural que permitirá interpretar com bom senso aquela ocorrência dentro do aspecto de sua razoabilidade.

Evidente, pois, que, se a operação refoge do padrão do cliente e mostra aparência de anormalidade, tanto pela ocasião como diante de valores, não se poderá, em princípio, validar o negócio em detrimento do usuário do sistema, mas a vertente implica o exame de dados objetivos condensados com aqueles de conotação subjetiva." (Direito Bancário, Editora Saraiva, 2017, item 223). (destaque meu).

O sistema de segurança de uma instituição financeira deve contemplar medidas que permitam identificar movimentações atípicas e evitar fraudes, uma vez que o dever de segurança é inerente à atividade bancária desempenhada pela ré.

No mais, a jurisprudência consolidada desta Corte, bem como dos Egrégios Tribunais Superiores, é pacífica ao definir que o fato de a fraude ter sido perpetrada por terceiros não constitui, por si só, excludente de responsabilidade para a instituição financeira.

Tal entendimento se fundamenta na teoria do risco da atividade, segundo a qual a instituição financeira, ao ofertar seus serviços, assume o risco de eventuais fraudes geradas por fortuito interno, cabendo-lhe implementar sistemas eficazes de prevenção.

Com efeito, ao oferecer seus serviços por meio de aplicativos ou

internet banking, o fornecedor assume o risco inerente a esse modelo de negócio, pois também amplia significativamente as possibilidades de fraudes.

Neste contexto, junto aos benefícios proporcionados pelo acesso facilitado à contratação de crédito, recai sobre as instituições financeiras o ônus de prover mecanismos de segurança robustos, que assegurem a autenticidade das transações realizadas.

Dessa forma, diante da verossimilhança das alegações autorais, aliada à manifesta fragilidade da instituição financeira requerida em comprovar fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito da parte autora, nos termos do artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil, impõe-se o reconhecimento da falha na prestação do serviço de segurança bancária, devendo ser restituídos os valores ilicitamente transferidos em decorrência da fraude.

Nesse sentido, já se manifestou este E. Tribunal:

Apelação – Ação de reparação por danos materiais – **"Golpe do pix"** - Sentença de procedência para o fim de condenar o réu à restituição do montante de R\$ 12.599,00 (doze mil quinhentos e noventa e nove reais) – Insurgência do requerido – Não acolhimento – indicativo de falha na prestação de serviços pela apelante – Inaplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor – Relação de insumo - **Responsabilidade do apelante. Transação fora do perfil do cliente – Aplicação da Resolução BCB nº 01/2020, artigo 39-B- inciso IV proveniente da Resolução 147/2021.** Sentença mantida por fundamento diverso. Recurso improvido. (destaques meus).

Apelação Cível 1001911-54.2022.8.26.0650; Relator (a): Rui Porto Dias; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro de

Valinhos - 1ª Vara; Data do Julgamento: 15/10/2024; Data de Registro: 15/10/2024)

Ainda nesse mesmo sentido: AC nº 1003392-88.2023.8.26.0271; Relator (a): Carlos Ortiz Gomes; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Julgado em 27/11/2024 e AC nº 1006216-79.2023.8.26.0704; Relator (a): Achile Alesina; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Julgado em 28/05/2024

Verificada a falha na prestação do serviço por parte do réu, impõe-se a análise quanto à existência de danos extrapatrimoniais suportados pela autora, bem como à adequação do valor arbitrado na origem, a fim de verificar a necessidade de eventual reforma.

No que se refere dano moral, convém destacar o entendimento doutrinário de Maria Helena Diniz, que ao tratar da matéria assim destacou:

“Dano moral é a lesão de interesses não patrimoniais provocada pelo fato gerador, que traz como consequência dor, tristeza, vexame e sofrimento. A indenização por dano moral não tem por objetivo restabelecer o status quo anterior, uma vez que não é possível mensurar economicamente a dor ou a humilhação sofrida, mas sim proporcionar uma compensação que atenuie o sofrimento. O dano moral deve ser considerado em sua totalidade, levando em conta as peculiaridades de cada caso, bem como a extensão do sofrimento causado à vítima.” DINIZ, Maria Helena. Curso de Direito Civil Brasileiro: Responsabilidade Civil. 26. ed. São Paulo: Saraiva, 2011. v. 7, 100-101.

Tomando esse parâmetro doutrinário, a conduta da ré causou prejuízo que ultrapassa a simples perda financeira sofrida pela autora, visto que esta necessitou despendar seu tempo útil – que poderia ser dedicado a atividades pessoais ou profissionais – por conta da falha na prestação de serviço do réu.

Este desvio produtivo é reconhecido como um dano indenizável,

pois obriga o consumidor a dedicar esforços a solucionar problemas que não deu causa, sendo certo que o tempo desperdiçado na tentativa de resolução extrajudicial da controvérsia, e posteriormente na propositura da presente ação, configura um impacto suficiente para ultrapassar o mero aborrecimento, sendo apto a ensejar reparação por danos morais.

Em caso congênere, o C. Superior Tribunal de Justiça já admitiu a responsabilidade das instituições, no julgamento do AgInt no AREsp 566793 / SP, Rel. Ministra MARIA ISABEL GALLOTTI:

AGRAVO INTERNO. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO, CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. ABERTURA DE CONTA CORRENTE BANCÁRIA POR SUPOSTO FRAUDADOR. FALTA DE ZELO DO BANCO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. DEVER DE INDENIZAR. INDEVIDA INSCRIÇÃO NO SPC/SERASA. DANO MORAL. VALOR INDENIZATÓRIO.

Deste modo, configurado o dano moral, necessário arbitrar, dentro dos campos da razoabilidade e da proporcionalidade, a quantia capaz de desestimular o comportamento ilícito, bem como compensar a ofendida pelo ocorrido, inclusive o tempo útil perdido.

Nesse sentido, mantém-se o montante de R\$ 5.000,00, fixado na r. sentença recorrida, visto que este se revela adequado e não se afigura excessivo, sendo amplamente utilizado por essa E. Turma IV em casos símiles.

A quantia arbitrada atende às funções compensatória (principal) e inibitória (secundária), concretizando o direito básico da consumidora e minimizando os impactos negativos decorrentes da longa jornada enfrentada pela autora, bem

como dos transtornos experimentados até a obtenção da devida reparação pelos danos sofridos.

Está afinado com a melhor doutrina de Rui Stoco, em sua clássica obra de responsabilidade civil, *“a indenização da dor moral há que buscar duplo objetivo: condenar o agente causador do dano ao pagamento de certa importância em dinheiro, de modo a puni-lo, desestimulando-o da prática futura de atos semelhantes, e, com relação à vítima, compensá-la pela perda que se mostrar irreparável e pela dor e humilhação impostas, com uma importância mais ou menos aleatória. Evidentemente, não haverá de ser fonte de enriquecimento injustificado da vítima, nem poderá ser inexpressiva a ponto de não atingir o objetivo colimado, retribuição do mal causado pela ofensa, com o mal da pena.”* ("Tratado de Responsabilidade Civil, Doutrina e Jurisprudência", editora RT, 7ª edição, 2007, São Paulo, 1708).

Nesse sentido já se manifestou esta E. Turma IV:

DIREITO DO CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. **FRAUDE EM TRANSAÇÕES BANCÁRIAS.** INEXISTÊNCIA DE DÉBITO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RESTITUIÇÃO SIMPLES DOS VALORES. DANO MORAL CONFIGURADO. REDUÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. I. CASO EM EXAME
Apelação interposta pelo Banco Santander contra sentença que julgou procedente a ação de declaração de inexistência de débito e condenou a instituição financeira à restituição dos valores descontados indevidamente da conta do autor, além da indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00. O banco alega inexistência de falha na prestação do serviço e pleiteia a exclusão ou redução dos danos morais. II.

QUESTÃO EM DISCUSSÃO Há duas questões centrais em discussão: (i) determinar se houve falha na prestação de serviço por parte da instituição financeira, que justifique a condenação à restituição dos valores descontados indevidamente; (ii) definir a adequação do valor arbitrado a título de danos morais. III. RAZÕES DE DECIDIR A responsabilidade objetiva da instituição financeira é aplicável, conforme a Súmula 479 do STJ, pela falha na segurança dos serviços prestados que permitiu a ocorrência de transações fraudulentas na conta do autor. Diante da vulnerabilidade do sistema bancário e da falha na adoção de mecanismos de segurança para evitar a fraude, é devida a restituição dos valores descontados indevidamente. **O dano moral está configurado pela violação do direito do consumidor à segurança nas transações financeiras, com vários transtornos experimentados pelo autor, além do desvio do tempo produtivo. No entanto, o valor inicialmente fixado em R\$ 10.000,00 deve ser reduzido para R\$ 5.000,00, com base nos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, preservando o caráter compensatório e punitivo da indenização.** IV. DISPOSITIVO E TESE Recurso parcialmente provido para reduzir o valor da indenização por danos morais a R\$ 5.000,00, mantidos os demais termos da sentença. (destaques meus).

Apelação Cível 1018434-26.2021.8.26.0344; Relator (a): PAULO SERGIO MANGERONA; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Marília - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/10/2024; Data de Registro: 21/10/2024).

Por fim, no tocante ao pedido de readequação do termo inicial dos

juros de mora, observa-se que, na origem, já se fixou como marco temporal a data da citação, conforme pleiteado no apelo, razão pela qual, inexistente margem para novo pronunciamento acerca do assunto.

A atualização e a remuneração por juros serão feitas pela SELIC, nos termos do decidido pela E. Corte Especial do STJ no REsp 1.895.982/SP, até a geração de efeitos da Lei 14.905/24, quando então a atualização monetária será feita pelo IPCA, enquanto os juros serão calculados pela SELIC, abatendo-se o valor do IPCA.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso, nos termos da fundamentação acima delineada.

Nos termos do artigo 85, §2º e 11, do Código de Processo Civil, majoro os honorários advocatícios de sucumbência, devidos pelo réu ao patrono da autora, para 15% (quinze por cento) do valor atualizado da condenação.

Atendem as partes que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes, dará ensejo à imposição da multa prevista no artigo 1026, § 2º, do Código de Processo Civil.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim, nos termos das Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal.

Domingos de Siqueira Frascino
Relator